

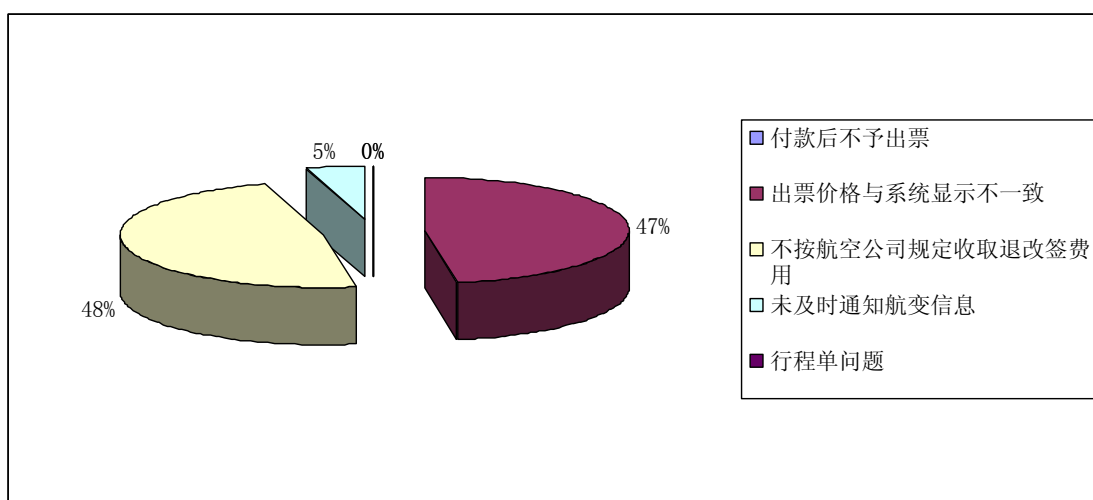
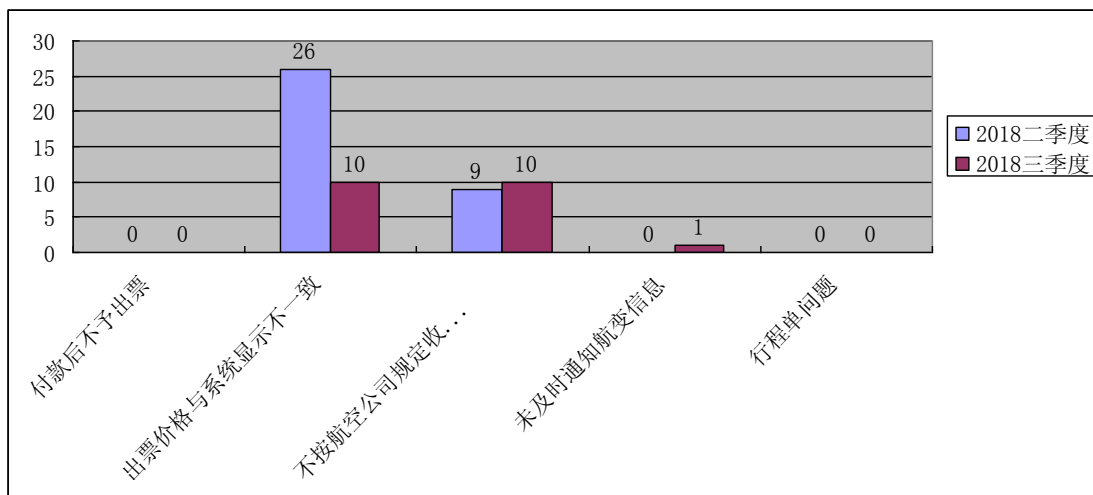
2018 年三季度消费者投诉情况通报

2018 年 7 至 9 月，中国航空运输协会销售代理分会共接收咨询、投诉电话及邮件共计近 600 余件，有效投诉 21 件。具体情况如下：

一、投诉总体分布情况

2018 年三季度是旅行旺季、国庆长假前夕，旅客出行需求旺盛，国内、国际客票业务咨询量明显上升，但市场整体平稳有序。结合民航局“民航服务质量体系建设”专项行动，各售票单位积极完善各项服务措施，三季度有效投诉量明显下降，同比下降 51%，环比下降 40%。

投诉事项	2018 年第 2 季度		2018 年第 3 季度	
	国内	国际	国内	国际
付款后不予出票	0	0	0	0
出票价格与系统显示不一致	22	4	9	1
不按航空公司规定收取退改签费用	1	8	7	3
未及时通知航变信息	0	0	0	1
行程单问题	0	0	0	0
合计	35		21	



二、被投诉网站及代理企业

三季度投诉主要产生于网络购票渠道，投诉内容主要集中在国内客票价格与国际客票退改签规则。具体情况如下：

单 位 \ 事 由	付款后不予出票		出票价格与系统显示不一致		不按航空公司规定收取退改签费用		未及时通知航变信息		行程单问题		合计
	国内	国际	国内	国际	国内	国际	国内	国际	国内	国际	
飞猪			1		3	2		1			7

马蜂窝			3								3
去哪儿网			1	1		1					3
同程艺龙			1		2						3
途牛			1		1						2
携程			2								2
美团					1						1
合计			9	1	7	3		1			21

航空运输销售代理分会

2018年10月12日